

VOOR CLIËNTEN

In heldere taal, met respect voor jouw tempo en jouw rechten.

VOOR CLIËNTEN, JONGEREN EN OUDERS

De *vertrouwenspersoon* bij APZW

Soms loopt er iets in de begeleiding waar je niet zomaar over praat. Een gevoel dat niet klopt, een vraag die je liever met iemand buiten APZW bespreekt, of een twijfel die je nog niet hardop wilt maken. Voor precies die momenten is er de vertrouwenspersoon. In dit document vertellen we wie dat is, waarvoor je er terecht kunt en hoe je deze persoon bereikt.

IN DIT DOCUMENT

- 01** Wie de vertrouwenspersoon is
- 02** Waarvoor je er terecht kunt
- 03** Het verschil met een klacht
- 04** Hoe het in zijn werk gaat
- 05** Je bent welkom, hoe je ook aanklopt

01 Wie de vertrouwenspersoon is

Een vertrouwenspersoon staat helemaal los van APZW. Hij of zij werkt niet voor ons en heeft geen enkele rol in jouw begeleiding. Juist daardoor kan deze persoon vrij naar je luisteren, zonder belang bij hoe het afloopt. Alles wat je bespreekt blijft vertrouwelijk, en er gebeurt niets zonder dat jij dat zelf wilt. Jij houdt steeds de regie, in elk gesprek en bij elke stap.

De vertrouwenspersoon kiest geen partij en zoekt niet uit wie er gelijk heeft. De rol is om naast je te staan, je te helpen ordenen wat er speelt, en je wegwijs te maken in wat je zou kunnen doen. Dat is alles. Geen oordeel, geen agenda, gewoon iemand die aan jouw kant meedenkt.

02 Waarvoor je er terechtkunt

De redenen om contact te zoeken lopen sterk uiteen, en ze hoeven niet groot te zijn. Misschien wil je iets bespreken over je begeleiding maar weet je niet goed hoe of bij wie je moet beginnen. Misschien voel je je niet gehoord en zoek je iemand die rustig met je meedenkt. Of misschien wil je gewoon weten welke rechten je hebt en welke stappen mogelijk zijn voordat je iets besluit.

Een voorbeeld maakt het concreet. Stel dat een ouder merkt dat afspraken telkens anders lopen dan verwacht, maar de band met de begeleider niet onder druk wil zetten. De vertrouwenspersoon helpt dan om het op een rustige manier bespreekbaar te maken, zonder dat het meteen een klacht wordt. Zo blijft er ruimte om er samen uit te komen.

03 Het verschil met een klacht

Een vertrouwenspersoon en een klacht worden vaak met elkaar verward, terwijl ze iets anders doen. De vertrouwenspersoon staat naast je en denkt vrijblijvend mee, zonder oordeel en zonder uitspraak. Een klacht is een formele route die kan leiden tot een beslissing. Het een sluit het ander niet uit. Veel mensen praten eerst met de vertrouwenspersoon, en bepalen pas daarna of ze een klacht willen indienen.

04 Hoe het in zijn werk gaat

Je kunt op twee manieren een vertrouwenspersoon bereiken, en je kiest zelf wat prettig voelt. Je kunt rechtstreeks een vertrouwenspersoon aanvragen via [Erisetsmisgegaan.nl](https://erisetsmisgegaan.nl), zonder dat dit via ons loopt en zonder dat wij het hoeven te weten. Of je laat het ons regelen. In dat geval breng je het bij je begeleider of bij ons aan, en wij zorgen voor het contact. We hoeven daarvoor niet te weten waar het over gaat.

Na dat eerste contact plant de vertrouwenspersoon een gesprek, vaak telefonisch of op een plek die voor jou prettig is. Je vertelt wat er speelt en wat je zou willen, en samen kijken jullie welke stappen passen. Wat daarna gebeurt, bepaal jij. Vertrouwelijkheid staat voorop. Alleen wanneer er sprake is van ernstig of acuut gevaar voor jou of voor iemand anders, kan de vertrouwenspersoon stappen zetten om hulp te organiseren, en ook dat gebeurt zo veel mogelijk in overleg met jou.

05 Je bent welkom, hoe je ook aanklopt

Ook als je jong bent, mag je een vertrouwenspersoon inschakelen. Je hoeft de juiste woorden niet paraat te hebben. Vertel gewoon wat er aan de hand is, dan helpt de vertrouwenspersoon je met de rest. Wil je dat een ouder of iemand die je vertrouwt erbij is, dan kan dat. Wil je het liever alleen doen, dan mag dat net zo goed.

Iedere cliënt van APZW kan kosteloos een beroep doen op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Dat geldt voor jongeren, voor ouders en voor de mensen om de cliënt heen. Ontvang je hulp die onder de Jeugdwet valt, dan heb je daarnaast recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon via Jeugdstem. Twijfel je of het iets voor jou is? Bel of mail ons gerust, dan helpen we je op weg.

Wil je een vertrouwenspersoon spreken?

Via APZW: **info@apzw.nl** · **06 - 17 31 73 53**

Rechtstreeks: **Erisietsmisgegaan.nl** · registratienummer CIBG/EGi 27349.2